

Gestion des clients difficiles

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et
contact

CCI BAYONNE- CENTRE
CONSULAIRE FORMATION
CCI FORMATIONS BAYONNE
05.59.46.58.03
cciformations@bayonne.cci.fr

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Tests

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Etre en contact avec les clients

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de
professionnalisation
possible ?

Non

Objectif de la formation

Comprendre pourquoi un client devient difficile et appréhender ses motivations Identifier les différents types de clients difficiles Désamorcer l'agressivité pour créer une relation constructive Accroître la fidélisation client par la bonne gestion des situations difficiles

Contenu et modalités d'organisation

1) LES PRINCIPES DE GESTION DE LA RECLAMATION CLIENT o Savoir accueillir l'insatisfaction o L'écoute active o Le questionnement et la reformulation 2) LES BASES DE LA COMMUNICATION EN SITUATION DE TENSION o Comprendre les motifs d'insatisfaction o Rechercher les motivations du client o Trouver la véritable demande du client 3) LES BONS OUTILS POUR FAIRE FACE AUX OBJECTIONS o Quelle attitude adopter ? o Comprendre l'origine des tensions et désamorcer l'agressivité verbale o Les expressions à privilégier, les expressions à éviter o Comment conserver la relation client ? 4) LES TECHNIQUES DE BASE POUR GERER L'INSATISFACTION CLIENT o Prendre du recul face à une remarque déstabilisante o Savoir rester neutre o Identifier les différents types d'émotions o Gérer ses émotions pour adopter une attitude professionnelle 5) L'IMPACT EMOTIONNEL DANS UNE SITUATION DELICATE o La méthode pour traiter les objections o Comment fixer les limites en évitant de se mettre directement en opposition o Savoir dire " Non " sans perdre le client 6) SAVOIR CREER UNE RELATION DURABLE o Obtenir un accord "gagnant-gagnant" o Rassurer le client o Fidéliser le client

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Modularisé**

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00312202	du 12/10/2022 au 14/10/2022	Bayonne (64)	CCI BAYONNE- CENTRE CONSULAIRE FORMATION		Non éligible	
00334057	du 10/05/2023 au 11/05/2023	Bayonne (64)	CCI BAYONNE- CENTRE CONSULAIRE FORMATION		Non éligible	
00334058	du 11/10/2023 au 13/10/2023	Bayonne (64)	CCI BAYONNE- CENTRE CONSULAIRE FORMATION		Non éligible	